

經濟部能源局

109 年度提升服務效能績效總報告(含全年度自評成果)

資料截止時間：109 年 12 月 31 日

壹、辦理提要

為強化政府能源相關業務之服務效能，促使民眾在資訊及流程公開透明下，享有高效率、專業、便捷之服務，本局依照「經濟部提升服務效能實施計畫」，就各項能源業務為民服務之特性、資源與特殊作法，研訂本局「109 年度提升服務效能執行計畫」，作為年度推動辦理的依據。109 年推動重點如下：

- 一、實施對象：維持依據「具有與民高度相關能源業務」原則，將各單位區分為主要實施對象(綜企組、油氣組、電力組、能技組、節能組)，與次要實施對象(秘書室、法務室、人事室、主計室、政風室)。
- 二、業務及目標設定：各單位提報 1 項參與業務，其重點與特色須符合上位政策公平共享、參與合作、開放透明等精神所擬定的遴選原則，後續再依業務內容設定合適的執行目標。
- 三、自行考核作法：由主要實施對象分別於上、下半年填寫為民服務業務辦理成果，再由本局督導小組依「政府服務獎評獎實施計畫」評核構面檢視及評分；次要實施對象則於年底提交全年度行政支援業務辦理情形說明。

本年度共計 10 項與民相關業務參與提升服務效能作業，包含：再生能源政策推廣、偏遠與原住民族及離島地區石油設施及運輸費用補助業務、業界能專計畫申請與輔導相關、能源管理專業人才培訓推廣計畫、電力工程行業技術人員訓練暨系統維運、全局民意溝通相關業務-人民陳情案、經費資訊提供業務、環境設施維護及改善業務、處理民眾陳情/檢舉業務，與個人資料保護教育訓練等業務。經過各組室持續推動，辦理成效主要聚焦以下 3 個面向：

- 一、維持服務措施一致性及正確性：如持續簡化首長信箱處理流程，確保依期限回復陳情人；協助地方政府進行家用桶裝瓦斯差價補助作業之教育訓練並提供即時諮詢與輔導服務，以降低民眾業者補件情形。
- 二、擴大單一窗口服務功能，進行書表減量：如為電力工程行業技術訓練課程提供傳真與電話不同的案件確認方式，減少學員申辦補件情形；放寬能源管理人員訓練報名規範，開放使用用戶單位(及單位主管)用印，強調友善便民；能源管理學院網站完成響應式網頁改版、服務項目增加及功能性提升，建構資料安全開放環境。

三、開發線上辦理服務，強化政策溝通對話：例如業界能專計畫宣導說明會因應疫情而改以線上方式辦理；推動再生能源體驗活動及巡迴宣傳、網路行銷，提高民眾認知、關注與認同感。

經過內部考核作業，本局全年度自評結果為 890 分，評等為甲等，全年度自行考核結果詳如附件。

貳、推動成效

一、再生能源政策推廣業務

- (一) 針對一般民眾以及業者，本年度已於 10 月 14 日至 10 月 16 日假臺北南港展覽館辦理「2020 再生能源週」活動，活動 3 日累計參觀人數達 13,800 人次，相較去年成長 14.6%。民眾可於展覽期間透過海報、模型、技研展品、影片、交流分享會、舞台互動等方式，了解中央、地方與產業攜手合作、共同為我國再生能源發展齊心努力之成果。活動首日由蔡英文總統、經濟部王美花部長、行政院龔明鑫政務委員、經濟部能源局游振偉局長等嘉賓共同進行揭幕，並特前來本展區參觀，對本局推動綠能之成果表示肯定。本活動宣傳合計共有 2 則平面廣告、240 幅捷運車廂廣告、20 幅公車車體廣告、1 檔電視台新聞採訪，並促成數 10 則非付費網路新聞媒體露出；另電視新聞台及總統之 YouTube 官方頻道亦特別刊出本活動。
- (二) 針對國中小學童辦理之「再生能源科學體驗活動」，本年度已完成辦理再生能源體驗活動 16 場次，累計參與人數達 419 人次。本活動於北、中、南、東等各縣市進行再生能源體驗活動，包括再生能源的理論與應用知識，輔以 DIY 實作教具單元，另搭配團康活動或能源小活動執行，透過寓教於樂的方式，將再生能源應用的觀念導入學童心中。
- (三) 為了解「再生能源科學體驗活動」之成效，針對參與學員進行「前測」及「後測」問卷測驗並對照分析。透過問卷分析得知，在活動前，學員對於我國再生能源現況認知度平均約 30%，於活動後學員對於再生能源的認識皆有明顯提升至 75%，也有許多學員表達活動豐富有趣，動手做的部分也很新鮮。建議未來可持續針對學生族群推動相關實作活動，讓學生透過體驗活動更加深入地認識再生能源。
- (四) 針對高中職及大專院校之學生族群或民間團體，辦理「再生能源宣導巡迴列車」，於北、中、南、東等各縣市及偏鄉進行校園或社區巡迴課程演講，希望透過宣導講座及研發互動課程或教案的方式提升學生再生能源的認知，在講師訓練方面，則建立北區、中區、南區、東區等 4 處之再生能源宣導列車團，協助進行再生能源宣導講演訓練，期

透過深入淺出的說明各項再生能源應用現況，將再生能源的觀念及內容傳遞給在地校園師生或民間團體（如社區發展協會），進而引發學生及民眾對於再生能源之興趣，也建立對再生能源的正確認知，落實能源教育之推動。本年度已完成課程教材設計，辦理 3 場次種子教師培訓以及 71 場次的演講課程，合計完成共 74 場次課程，累計參與學員達 2,294 人次。

- (五) 為了解「再生能源宣導巡迴列車」宣導課程之成效，亦針對授課學員進行「前測」及「後測」對照分析。經由問卷分析得知，在授課前學員對於我國能源現況（如能源進口的比率、電力結構與成本等）認知程度較低，各場次課程後學員對於再生能源的認識皆有明顯提升（平均提升 2~4 成），也有許多學員表達在課程中受益良多。此外，本演講課程在臺東縣國中小學員之認知提升率高達 7~8 成，顯示該地區學童原對於再生能源的認知較為缺乏，透過這次的巡迴列車能有效傳達再生能源的知識給該地區的學生。建議未來可持續深入全臺灣各區的偏鄉進行巡迴宣導，讓當地的民眾認識再生能源，進而以行動支持在地綠能發展。
- (六) 針對國小學童於全臺進行「再生能源教育宣導兒童劇」巡迴宣導演出，透過「北風與太陽」、「搶救歡喜動物園大作戰」兩劇目，結合太陽能、風力發電、生質能等觀念，並透過有獎徵答互動等環節，將再生能源知識植入學童心中。本年度已完成辦理共 40 場次，累計參與人數為 9,044 名學童。
- (七) 本研究團隊於「再生能源教育宣導兒童劇」各場次演出後，請學童填寫觀後學習單。經分析發現，學童表示喜歡兒童劇演出的比例達 97% 以上，透過生動活潑的劇情編排，幾乎全數學童皆可了解再生能源的基本知識，有 9 成以上學童於觀賞兒童劇後，認為再生能源對我們的生活很重要，亦引發想更了解再生能源的動機。
- (八) 本年度再生能源資訊網總造訪達 10.3 萬人次、再生能源相關新聞蒐集則數 160 則，合計有 27,425 人次瀏覽。電子報共計發行數量 16 期，總傳送筆數 121,822 份。
- (九) 為提升民眾對於再生能源資訊網粉絲專頁之關注度，本年度將再生能源議題結合網路熱門話題或時事，加強粉絲黏著度，相對帶動互動率的提升，至少辦理 13 次網路行銷活動，並定期發布活動訊息及國內外新聞。其累計臉書貼文互動（留言、按讚、分享）已達 4.5 萬次、36.6 萬觸及人數、按讚成長數 4,439 人次之多。
- (十) 藉由年度調查實際評測追蹤全民再生能源意識之推動成效變化，以更深入了解再生能源整合政策行銷累積的推廣成效。本年度已完成追

縱分析，多數民眾呈現對再生能源發展高度支持（88.1%），再生能源設備設置意願度已達 6 成（59.7%），兩者皆為歷年新高，顯見再生能源意識推廣工作已具成效，有效驅動民眾以實際行動支持政府再生能源相關政策。

二、偏遠與原住民族及離島地區石油設施及運輸費用補助業務

- (一)維持石油設施業者之持續營運，確保油源供應穩定，並縮小油品、液化石油氣價格與本島均價之價差：已協助業者正確提報 821 件石油設施及運輸費用補助案，並由本局依補助辦法完成審核及撥款。
- (二)透過直接補助予終端用戶之家用桶裝瓦斯差價補助，適度彌平家用桶裝瓦斯額外運載成本：
 - 1.完成家用桶裝瓦斯差價補助 109 年度補助費率審查及公告。
 - 2.完成 13 個地方政府 109 年度補助款及行政作業費撥付作業、110 年度行政作業費預算估列及 111 年度補助款預算編列。
 - 3.協助 75 個地方政府完成補助名冊造具。
 - 4.109 年度受補助地區民眾申請案件 122,942 件，較 108 年增加 10,508 件。
 - 5.完成 109 年 6 月之分裝場、瓦斯行異動情形分析。
- (三)透過補助經費查核作業，避免浮報或虛報等情事，並加強補助執行時之內部風險及內稽管控：已辦理 15 家補助業者、10 個偏遠與原住民族地區地方政府(23 個公所)民眾補助款、行政作業費及 5 個離島地區地方政府行政作業費查核作業並編撰查核報告。
- (四)提供地方政府教育訓練、服務專線之即時諮詢輔導等，協助各地方政府順利執行家用桶裝瓦斯差價補助作業，提升地方政府行政執行效率：
 - 1.完成 10 場地方政府教育訓練(含線上)課程並進行滿意度調查。
 - (1)參與人次：上半年線上訓練 5 場次、130 人次；下半年機上教學訓練 5 場次、113 人次。
 - (2)教育訓練回饋：上半年滿意度 92%(非常滿意 47%、滿意 45%)；下半年滿意度 99%(非常滿意 40%、滿意 59%)。
 - 2.已提供 379 筆油品或液化石油氣業者、807 筆家用桶裝瓦斯差價補助民眾或地方政府輔導諮詢，並建立諮詢回應紀錄，除檢視回應內容合宜性外，亦供未來類似問題回應參考，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理之一致性。
- (五)提送受補助地區市場環境之變化，作為政策執行參考：提送 1~10 月市場資訊分析月報或半年報共計 10 份。並透過社會、經濟環境與油

品市場及加油站營運環境差異分析，研思社經環境變化對加油站補助政策之影響，作為未來業者補助政策精進之參考。

- (六) 架設對外網站隨時提供最新訊息及蒐集民眾意見，並進行資訊系統之功能擴充、改善及使用介面優化設計，同時完成補助情形圖表化功能介面開發，俾利掌握最新執行情形與成果。
- (七) 持續辦理石油設施業者提報各類補助案件，並持續提供服務專線之即時諮詢輔導，並逐筆建立諮詢內容及回應紀錄。

三、業界能專計畫申請與輔導相關業務

- (一) 業界能專計畫就業界廠商申辦業務程序，已建立標準作業流程，針對各項業務之運作方式輔以說明並編撰成標準作業手冊，6月底已完成檢視申請須知、計畫管理作業手冊、研擬計畫精進改善項目，將同步修正本手冊內容。
- (二) 業界能專計畫依據各批次受理申請時程，自文件備齊之日起4個月內完成審查，10月底已陸續完成本年度第1~6批次計50件申請計畫之技術審查作業，與110年度第1批次申請計畫之技術審查作業。
- (三) 業界能專計畫專案管理辦公室人員熟稔各項申辦作業流程、相關補助法規，可及時回應業界廠商提問，並確保處理問題之正確性。
- (四) 業界能專計畫建置計畫申請網站、資訊系統，利用網路提供申請表單下載、資訊查詢、計畫諮詢等服務，今年已完成「最新消息」、「檔案下載」、「常見問題」等計12項更新作業，並回覆「服務信箱」洽詢電子郵件共6件。
- (五) 計畫專案管理辦公室資訊人員每月定期檢視電子表單之必要性、合宜性，且確認隱私權、個人資料保護等資訊安全措施。
- (六) 109年上半年度因全球新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）疫情嚴峻，原訂實體現場計畫宣導說明會改以線上說明會方式辦理，6月22日線上說明會已於業界能專計畫資訊網站開播，截至6月23日止，廠商線上參與人數為133人；6月23日並於計畫專案管理辦公室辦理實體現場3場次小型推廣說明會，以擴大協助廠商申請業界能專計畫，廠商報名人數為35人，出席人數為27人，出席率為77%。
- (七) 下半年度疫情趨緩，依原先規劃時程於10月22日起至10月30日止辦理臺北、臺中、臺南3場次實體現場計畫宣導說明會，廠商報名人數為182人，出席人數為146人，出席率為80%。
- (八) 舉辦業界能專計畫履約管理說明會6場次、業界能專計畫下半年度北中南宣導說明會3場次、業界能專計畫成果分享交流會1場次。
- (九) 每月定期檢視、維護業界能專計畫申請網站、資訊系統之資訊安全。

四、能源管理專業人才培訓推廣計畫業務

- (一) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道
 - 1. 於「能源管理學院網站」(<https://energy.csd.org.tw/>)完成註冊之會員，可透過會員專區查詢課程報名進度，並取得上課講義、查詢測驗成績，且完整記錄所有數位及實體課程之學習履歷，自本年度共新增 714 位以上會員透過該網站自行查詢測驗成績，若有其他疑問，該網站亦提供洽詢服務專線。
 - 2. 完成新增能管員報名流程揭露候補號碼之功能，將於下一階段能管員訓練課程開放後，提供報名會員於報名階段更容易掌握報名候補順位，以利會員進行其他課程或公務之規劃。
- (二) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本
 - 1. 「能源管理學院網站」提供能管員訓練及再測驗、節能推廣研習等線上報名服務，以及透過該網站進行數位學習、能源管理業務交流分享，可獲得能源政策最新資訊及節能新知。
 - 2. 能管員訓練報名流程之文件(如能源用戶推薦書) 開放使用所屬能源用戶單位及單位主管用印(原需蓋用公司大小章)；今年 700 餘位成功報名案件中有 120 位以上採用上述文件，縮短參訓人員用印文件申請流程，尤其規模較大之企業，俾加速報名作業，提升使用者滿意度。
- (三) 建構友善安全資料開放環境，落實資料開放、透明及共享
 - 1. 能源管理學院網站之下載文件除了 DOC/DOCX、PDF 格式，另提供開放文件格式(ODF)；首頁設置圖文懶人包、好站連結、交流分享 Q&A 及同步政府公告等即時正確資訊與友善服務。
 - 2. 該網站之個資傳輸採 SSL 加密處理，加強個資保護之安全層級；並定期執行網站弱點掃描與修補、原始碼掃描並修正弱點，嚴加防範資安漏洞產生。
 - 3. 該網站已於 11 月完成響應式網頁設計改版，提升手機、平板等各類型工具使用之友善性，提供更好的視覺體驗，後續將展開申請無障礙網頁認證。

五、電力工程行業技術人員訓練暨系統維運業務

- (一) 確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性：強化服務人員對業務及相關法規之熟悉程度，確保問題回應及案件處理的正確性。
- (二) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本：簡化報名流程，申辦案件所需檢附資料(含報名表、身分證正面影本、電匠/技術士證照影本、公司電器承裝業登記執照影本、二吋照片一張)，依受理方式為傳真以及電話確認，以減少申辦過程補件次數。

- (三) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務：利用線上訓練系統進行資格審查，透過系統介接資料比對審核符合從業人員資格後才進行註冊及登入。
- (四) 完成辦理 109 年度電力工程技術人員訓練課程 13 場次，持續協助回答廠商或民眾諮詢及課程報名，參與人員共計 570 人，課程問卷回收份數為 545 份，在培訓課程滿意度調查分析針對講師表達能力及講述內容對執行業務有所助益，超過 9 成學員表示滿意。

六、全局民意溝通相關業務-人民陳情案

為維持人民陳情案服務處理一致性，109 年持續更新作業流程，以下分別說明 2 項主要工作。

(一) 首長信箱：

- 1. 首長信箱案件皆由本局窗口於收到案件當日依業務分工分辦，並檢附「經濟部能源局首長信箱檢查表」，由案件承辦人就其回復內容完整性、語氣妥適性及與陳情人先行溝通等項目填報處理情形。
- 2. 簡化首長信箱處理流程，縮短案件結案時間為 3 天。109 年首長信箱完成結案約有 135 件，另外所回收 18 件問卷當中，滿意或普通案件為 10 件，不滿意案件為 8 件，並與民眾溝通處理情形。

(二) 人民陳情案：

- 1. 人民陳情案件亦皆由本局窗口於收到案件當日依業務分工分辦，續追蹤掌握辦理時效，並於案件屆期前主動提醒催辦案件承辦人，俾於期限內辦結。
- 2. 109 年人民陳情案件約有 46 件，皆 25 日內辦結；另隨函檢附問卷以掌握民眾滿意情形，後續將持續追蹤民眾問卷回饋。

七、其他支援服務業務

(一) 經費資訊提供業務

- 1. 本局就預算籌編、經費執行及決算等相關主計業務，均依行政院主計總處函頒之主計相關法規辦理，並因應會計法及相關規定之修訂，完成能源三基金會計制度研修事宜。
- 2. 依能源三基金業務運作情形及最近年度收支狀況，妥適規劃財務，逐月滾動檢討、評估最適定存利率，辦理定期存款事宜，提升資金運用績效。
- 3. 於本局網站 (www.moeaboe.gov.tw) 及政府資料開放平台 (<http://data.gov.tw/>) 公開本局、能源研究發展基金、石油基金及再生能源發展基金之預(決)算書及會計月報，本局(含各基金)於平面媒體、網路媒體、廣播媒體及電視媒體辦理政策宣導之相關廣告明細表，本

局(含各基金)對民間團體及個人補(捐)助案件彙總表及基金出國經費執行等表件資訊。前揭經費資訊均按年/月/季定期更新，以落實資料開放、透明及共享。

- 4.藉由參加行政院主計總處、本部專業人員研究中心及本部會計處等單位所開辦之主計相關課程，俾利強化同仁對主計法規之熟稔及運用。就各項經費類別之核銷，均設有專人負責，以確保問題回應及案件處理之正確性。另於5月29日辦理「公務員申領小額款項案例宣導」數位學習課程，藉由課程協助機關同仁強化經費核銷，應本誠信原則對所提出之支出憑證之支付事實真實性負責之觀念。

(二)環境設施維護及改善業務

- 1.為美化辦公環境，已更換12、13樓走廊及梯廳之天花板及壁紙，並於會議室及辦公室內擺放適量植栽，定期由專人照顧；本局辦公處所走廊均有平面圖及緊急逃生路線圖，亦有各組室指示圖；於會議室、簡報室及會客室提供便條紙、鉛筆；本局於會客室提供iTaiwan無線上網；於12、13樓A、B棟電梯廳提供乾洗手機、於事務科備妥血壓計、額溫槍、簡易急救箱及口罩等供同仁需要時使用；於12樓A棟男洗手間已建置1間無障礙洗手間。
- 2.定期清洗冷氣機、每季完成飲水機水質檢驗及濾心更換、每月針對各洗手間及哺集乳室完成反針孔偵測、每年配合大樓管委會執行消防檢查並汰換故障不良之消防設備。
- 3.為改善通話品質，本局電話系統及話機於11月全面換新，並已完成電話總機語音雙語化，另已設置自動代接功能，同仁不在座位，電話即轉至鄰近同仁。
- 4.12、13樓各有1位警衛，維護辦公廳舍安全、協助及引導來訪外賓。

(三)處理民眾陳情、檢舉業務

- 1.本局依據「政風機構人員設置管理條例」、「政風機構預防危害或破壞本機關事件作業要點」及「政風機構協助處理陳情請願事項作業要點」等規定，迅速確實蒐處各項貪瀆不法事證及重大危安陳情請願事件之預警資料。且設有檢舉信箱(boethics@moea.gov.tw)及檢舉專線(2772-1754)，由專人接聽。109年計收到1件電子郵件陳情，已回復檢舉人在案。
- 2.如獲重大危安陳抗情資，皆在當日通報局長及相關單位，並循政風體系陳報經濟部政風處。109年本局處理陳抗事件1件：11月16日綠色和平組織至經濟部遞交公民告知書，請求制定「一定契約容量以上之電力用戶應設置再生能源發電設備管理辦法」，促使用電大戶善盡企業責任，設置再生能源發電設備或購買綠電等，已派員至經濟部協

助安全維護並接受公民告知書，陳抗過程平和，順利結束。

(四) 個人資料保護教育訓練業務

1. 於 109 年 8 月 31 日將第三季最新「經濟部能源局保有個人資料檔案項目」刊登於本局網站(路徑：認識能源局>政府資訊公開>個資檔案資訊)，並於每季定期辦理更新。
2. 針就本局業管行業辦理個人資料保護教育訓練，規劃預先提供線上報名服務，俾利業者報名參與；對於學員線上所提供資料，皆能妥善保管及確保其個人資料與隱私權保護，並於教育訓練結束及資料保存期限屆至，進行銷毀及刪除。
3. 針就本局委辦計畫及業管行業，分別辦理個人資料保護法教育訓練，並於課程結束後進行授課滿意度問卷調查，依據學員回饋意見內容，改善日後教育訓練辦理方式。

參、檢討與未來精進

回顧 109 年全局為民服務業務辦理，不僅透過資訊系統功能更新、增加教育宣導活動、強化單一窗口服務範疇等作法，使特定服務對象(如業者及偏鄉民眾、中小學及大專等各級學生)獲得一致水準服務，亦加強運用網路科技辦理線上說明會等方式，減緩疫情(COVID-19)造成衝擊，提高資訊傳遞的效率。另外，在參酌國發會持續辦理之第 3 屆「政府服務獎」得獎名單(109 年 12 月公布)，於「創新 包容的政府服務」主軸之下強調數位科技應用及提出多元、包容的創新服務，爰加以檢視本局辦理現況，並提出未來精進方向如下。

一、加值分析意見回饋，調整服務措施

本局為民服務業務在辦理過程中，持續運用各種管理工具蒐集服務對象的滿意度和意見回饋，例如：再生能源宣導或體驗活動所實施前/後測問卷調查、協助地方政府教育訓練及諮詢輔導之課程滿意度調查、電力工程技術人員訓練課程問卷調查、個人資料保護教育訓練課程滿意度調查等；後續將思考如何將所蒐集意見、資料和數據加以分析，從意見變化趨勢找出對政策及服務可能的影響意涵並做調整，俾提供更好的服務。

二、改善服務執行方式 加強服務內容提供

各項為民服務業務都具有延續性，且須能配合外界需求改變而做出調整。以電力工程行業技術人員訓練暨系統維運為例，在規劃電力工程行業技術人員訓練課程的報名作業上，受理方式除了採取傳真、郵寄掛號，還可以考慮增加電子郵件搭配電話確認方式，加快報名審核速度。而在能源

管理專業人才培訓推廣計畫上，為呼應民眾踴躍參訓需求，將研議能管員訓練參訓人員資格是否調整，且考量能管員調訓參訓地點合適性及延訓之需求，將增補並明確定義調訓延訓態樣，以及增加能管員調訓地點選項，俾減少無效延訓申請文件往返程序，提高能管員調訓作業滿意度。

三、持續導入資通訊科技 深化服務加值應用

- (一) 在偏遠與原住民族及離島地區石油設施及運輸費用補助業務方面，為強化石油基金補助業務執行效率，除了已建置補助管理及查核系統，後續將對石油設施業者補助子系統(包含運輸與用人補助子系統、設施補助子系統)開發歷史資料圖像化查詢功能，可從地理圖資瀏覽該申請業者或同類業者之石油設施當次申請資訊(橫向資訊)，或延伸瀏覽過往申請補助項目、審查結果等歷史資訊(縱向資訊)，有助提升專家諮詢會議討論周延性，及案件審查效率。
- (二) 在再生能源政策推廣業務上，考量今年疫情風險而暫時取消如再生能源教育宣導兒童劇、再生能源宣導巡迴列車、再生能源科學體驗活動等實體活動，未來將規劃透過網路科技進行多媒體行銷、教材製作，使活動能不受時空限制，能更廣泛傳遞給民眾。
- (三) 在業界能專計畫申請與輔導的工作上，考慮將加強無紙化作業，規劃從履約階段即採取線上填報方式，不僅促進書表減量，亦有助於簡化流程、節省寶貴時間。

經濟部能源局 109 年全年提升服務效能自行考核結果統計表

受考核單位：能源局

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

考核項目成績(1000 分)					總分	等第	考核 年月
個別評核構面				整體評核構面			
一、基礎服務 (200 分)	二、服務遞送 (300 分)	三、服務量能 (200 分)	四、服務評價 (200 分)	五、開放創新 (100 分)			
181 分	267 分	176 分	179 分	87 分	890 分	甲	109. 12

※ 評核項目及評分表詳如附件。

※ 考核結果處理情形：考核結果登載於機關網頁。

評核項目、執行重點及自評分數表

構面		評核項目	執行重點	自評分數
個別評核構面	一、基礎服務 (200分) *小計:181分	1.服務一致及正確性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性 確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性 	90
		2.服務友善性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道 重視服務設施使用便利性，及服務人員禮貌態度 建構友善安全資料開放環境，落實資料開放、透明及共享 	91
	二、服務遞送 (300分) *小計:267分	3.服務便捷性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務 	89
		4.服務可近性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務成本 關注服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道 	89
		5.服務成長及優化(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流 調適法規、應用資通訊技術及簡化流程，擴大機關服務措施運作彈性 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等，務實解決問題 	89
	三、服務量能 (200分) *小計:176分	6.內部作業簡化(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 簡化內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新 重視服務措施必要性、成本合理性、服務制度化及持續性 	88
		7.服務精進機制(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 因應業務屬性及其服務特性差異，投入品質改善 關注社經發展趨勢，運用創新策略，提升服務效能 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應 	88
	四、服務評價 (200分) *小計:179分	8.服務滿意情形(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 善用各類調查工具與機制，蒐集服務對象意見，並積極回應及適予調整服務措施 	90
		9.意見回應處理情形(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助解決問題 	89
	整體評核構面	五、開放創新 (100分) *小計:87分	10.開放參與及創新性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 公開服務資訊或促進民眾運用資料，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話，共創機關與民眾合作的契機 提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益

註：括弧()內分數為該項指標最高配分。